



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el hospital II-2 Tarapoto – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

**Br. Loidy Ushiñahua Putpaña**

**ASESOR**

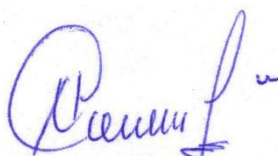
**Dr. Gustavo Ramírez García**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración de Talento Humano**

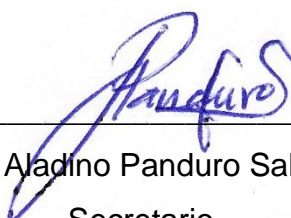
**TARAPOTO - PERÚ**

**2016**



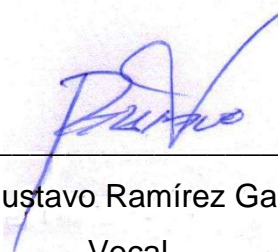
---

Dra. Nora Nieto Penadillo  
Presidente



---

Dr. Aladino Panduro Salas  
Secretario



---

Dr. Gustavo Ramírez García  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedicada de manera especial a mis hijas Nadya y Luciana que fueron el principal cimiento para ir construyendo cada de mi vida el deseo de superación.

A mi madre que ha sido el pilar y eje para poder formarme como profesional, por enseñarme a luchar por lo que quiero y por estar siempre en los momentos difíciles brindándome el apoyo, su amor y la comprensión.

Gracias Dios por concederme la mejor de las hijas y darme una madre ejemplar.

Loidy

## **Agradecimiento**

Mi sincero agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por ser parte de ella y abrirme las puertas y poder estudiar, así como también los sinceros agradecimientos a los diferentes docentes por sus conocimientos y apoyo para seguir adelante día a día.

Agradecer a mi asesor de tesis por el apoyo y la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y haber tenido todo el tiempo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

Por último, agradecemos a todos los trabajadores de los establecimientos de salud, por su colaboración y la confianza brindada para poder culminar con nuestro trabajo final

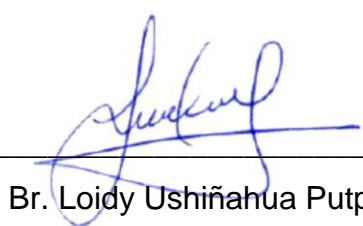
Loidy

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Loidy Ushiñahua Putpaña, como estudiante del Programa de Gestión Pública, llevado a cabo en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°01146585, con la tesis titulada “La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el hospital II-2 Tarapoto – 2016”, en cumplimiento con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, a fin de poder obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

Tarapoto, mayo 2016.



Br. Loidy Ushiñahua Putpaña

DNI N° 01146585

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo y con la finalidad de obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el hospital II-2 Tarapoto – 2016”, la misma que tiene como finalidad determinar la relación entre la Gestión de los Procesos de traslado de Pacientes y los Conflictos Laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el hospital II-2 Tarapoto – 2016; el desarrollo de la presente investigación consta de seis capitulos; se desarrollan a continuación

En el capítulo I: Se presentan los estudios previos relacionados a las variables de estudio tanto en el ámbito internacional como nacional; así mismo el marco referencial relacionado al tema en estudio, el planteamiento y formulación del problema, la justificación, hipótesis y objetivos. El capítulo II: Está relacionado al marco metodológico el mismo que incluye el tipo de estudio, diseño de investigación, las variables y operacionalización de las variables; la población y muestra; la técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos metodológicos. El capítulo III: Se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y el procesamiento estadístico que nos permitirá concluir el nivel de asociación entre ambas variables.

El capítulo IV: Se analizan los resultados obtenidos contrastando con el marco teórico y los estudios previos de las variables en estudio.

El capítulo V: Se consideran las conclusiones según los objetivos planteados.

El capítulo VI: Se sugieren las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones planteadas.

La autora.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	vii
índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Problema .....	32
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis.....	33
1.7. Objetivos .....	33
II. MÉTODO .....	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2. Variables, Operacionalización .....	34
2.3. Población y muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	36
2.5. Métodos de análisis de datos .....	37
2.6. Aspectos éticos .....	39

III. RESULTADOS.....	39
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS .....	52

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

Anexo N° 03: Validación de juicio de expertos

Anexo N° 04: Validación por Alfa de cronbach

Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento

Anexo N° 05: Evidencias fotográficas



## **índice de tablas**

Tabla 1. Pruebas de Normalidad.....	39
Tabla 2. Correlación de Rho de Spearman .....	40
Tabla 3. Gestión de procesos de traslado de los pacientes .....	41
Tabla 4. Conflictos Laborales .....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Traslado de pacientes.....	41
Figura 2. Conflictos Laborales.....	43

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el hospital II-2 Tarapoto – 2016”, tiene como objetivo principal determinar la relación existente entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2, para lo cual se propuso como hipótesis general que La gestión de los procesos de traslado de pacientes se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el Hospital II-2 Tarapoto – 2016.

La muestra de la presente investigación estuvo representada por 88 colaboradores de los 6 establecimientos de centro de salud, así mismo el método utilizado para la investigación fue el deductivo, porque se partió de algo específico para llegar a lo general y el diseño de investigación es el descriptivo correlacional, eso debido a que cada variable será descrita tal y como se presenta, para luego establecer la relación entre ambas. Para la obtención de información se realizó un cuestionario para ambas variables, lo cual nos permitió recolectar información clave para el desarrollo de la investigación, asimismo esto permitió llegar a la conclusión final de que la Gestión de procesos de traslado de los pacientes se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3. 1.4. y el hospital II – 2 Tarapoto – 2016.

*Palabras clave: Gestión de los procesos de traslado de pacientes, Conflictos Laborales*

## **ABSTRACT**

The present research entitled "The management of patient transfer processes and their relationship to labor disputes between workers at health facilities at level 1.3 .1.4 and the hospital II-2 Tarapoto - 2016", has as main objective to determine The relationship between the management of patient transfer processes and labor conflicts between workers at health facilities level 1-3, 1-4 and Hospital II-2, for which it was proposed as a general hypothesis that Management of patient transfer processes is significantly related to labor disputes between workers at health facilities at level 1.3 .1.4 and Hospital II-2 Tarapoto - 2016.

The sample of the present investigation was represented by 88 collaborators of the 6 establishments of health center, which applying the following equation, also the method used for the investigation was the deductive, because it started from something specific to reach the general And the research design is the correlational descriptive, that because each variable will be described as it is presented, and then establish the relationship between both. To obtain information, a questionnaire was carried out for both variables, which allowed us to collect key information for the development of the research, and this allowed us to reach the final conclusion that the Management of patient transfer processes is related in a way With labor disputes between workers at health facilities at level 1.3. 1.4. And the hospital II - 2 Tarapoto - 2016.

*Keyword: Management of patient transfer processes, Labor Disputes*

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La Red de Salud de San Martín a través de la gestión pública sanitaria regional busca fortalecer procesos y procedimientos de entrega de servicios de salud desde el nivel Primario hacia los establecimientos de salud de los diferentes niveles de atención, con la finalidad de “asegurar y garantizar la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud”, a través de un sistema de Referencia y Contra referencia efectivo y eficiente, desarrollando acciones técnicas operativas y de organización comunitaria logrando así mejorar el estado de salud del poblador Sanmartinense.

La organización actual de los servicios de salud no asegura los procesos y procedimientos acorde a una respuesta organizacional de referencia fluida, efectiva y eficiente, por ello el impulso que se debe dar en la actualidad responde a una realidad creciente que motive a mejorar procesos de referencia en todos los niveles de atención y con ello asegurar la disminución de riesgos y/o vulnerabilidad frente a ocurrencia de muertes.

El propósito del Sistema de Referencia y contra referencia es gestionar la demanda por los distintos servicios de salud de tal forma que los diferentes problemas de salud se resuelvan de acuerdo a su complejidad en los diferentes niveles de atención y según la cartera de los servicios de salud, para ello es importante el engranaje de las acciones a asegurar desde el nivel local mediante la organización y desarrollar mecanismos vinculantes y de coparticipación con los aliados estratégicos como son los líderes, agentes comunitarios Juntas Vecinales; ya que son ellos los primeros “actores” directos en contacto con el paciente y su familia. Y por ende nuestro sistema sanitario regional debe lograr la articulación y engranaje de intervenciones y de dar sostenibilidad de las atenciones en salud según situación y/o caso presentado, por ello la referencia y contra referencia cumple un rol y se constituye en pieza clave de este proceso, por tanto nuestros

esfuerzos tiene que orientarse a un trabajo más operativo, puntual y fino de las poblaciones, usuarios, individuos, familias, autoridades locales entre otros, siendo este el escenario actual corresponde desarrollar mecanismos ágiles en estos públicos objetivos como “los decisores de la salud” frente a una toma de decisión cuando la vida de la persona está en riesgo.

En la Región de San Martín en cuanto al sector salud se observa ciertos problemas ya que no se está prestando la debida atención a este sector, este problema se puede observar en las distintas deficiencias que existen para atender a los pacientes de manera urgente, es decir a los que requieren atención de emergencia y sobre todo los que se encuentran en zonas aledañas donde si bien es cierto se cuenta con postas medicas las cuales no están totalmente implementadas y carecen de equipos médicos múltiples, siendo así que los pacientes con graves síntomas deben ser trasladados a los hospitales más grandes ubicados en las provincias de esta región, pero he ahí donde se presenta una serie de problemas ya que en ciertas ocasiones las ambulancias no están implementadas adecuadamente, el personal no se encuentra preparado para atender a los pacientes, no están debidamente uniformados y uno de los mayores problemas son las vías de comunicación existentes, es decir las carreteras afirmadas, trochas carrozables y caminos de herradura, ocasionando que los tiempos de traslado desde la cabecera de microrred más alejada al Hospital de Tarapoto son de 9 horas como promedio. Así mismo, desde el Hospital de Tarapoto se refiere a la ciudad de Lima a los diferentes Hospitales vía aérea (1 hora con 10 minutos) y /o vía terrestre (28 horas), lo que genera que el traslado de los pacientes sea mucho mayor, lo que en muchos de los casos conlleva a pérdida de una vida.

Habiéndose identificado que uno de los problemas principales para el adecuado funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrareferencia de la Red de Servicios de Salud de San Martín es no disponer de unidades de transporte adecuadas que permita asistir al

paciente en estado crítico durante su traslado al establecimiento de referencia y evitar que se produzcan complicaciones en su movilidad, considerando además su configuración geográfica, vías de acceso y tiempos de transporte.

Asimismo, se debe tener en cuenta que los lineamientos de política del sector salud plantean como objetivos básicos el aumento progresivo de la equidad en la provisión de servicios; en la eficacia de las intervenciones, de la eficiencia en el uso de recursos, de la calidad de los servicios brindados y una mayor cobertura de los mismos, priorizando los sectores más pobres y vulnerables, este proyecto es considerado como prioritario en el ámbito de la Red. Es por ello que se desea que la organización del sistema de referencias y contra referencias desde el punto de vista de la búsqueda de la cobertura total en salud de la población como una primera dimensión del problema. Desde otro punto de vista es obligación del Estado la búsqueda de la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos integrando los mismos a un sistema que funcione en red, por lo que la necesidad de formación de la red integrada de servicios de salud debe ser otra dimensión de análisis del problema.

La falta de coordinación en el Sistema de Salud afecta directamente al total de la población ya que son ellos quienes demandan en gran manera de este servicio y este problema se encuentra afectando directamente en su salud, debido a la incorrecta solución de los problemas e indirectamente ya que genera gastos directos de bolsillo ya sea en traslados innecesarios en la búsqueda de mayor complejidad o en el uso del subsistema privado o en la compra directa de medicación. No obstante cabe mencionar que toda esta serie de problemas muy aparte de afectar a los pacientes, también se encuentran afectando el ambiente laboral de los colaboradores de las distintas redes de salud, ya que al presentarse todo estos inconvenientes generan que el personal entre en un estado de estrés lo que muchas veces se ve reflejado en el mal trato hacia los otros

compañeros, contestan de manera inadecuada, no toman la atención a lo que se les dice, etc., esto debido a que no se sienten cómodos con su mismo ambiente laboral.

Es por todo lo expuesto que la presente investigación tiene como finalidad conocer cuál es la relación que existe entre la gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los colaboradores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.

## **1.2. Trabajos previos**

Luna (2011) en su tesis “Perfil epidemiológico del traslado de pacientes a centros de mayor complejidad: hospital Zonal Chos Malal. Provincia de Neuquén Trienio 2008-2010” (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Lanús. Argentina. El autor señala que el fin de la investigación es conocer el proceso de cuidado al paciente en el momento de ser trasladado en una ambulancia. Llegando a la conclusión, que los pacientes que son trasladados en mayor escala son los que se encuentran internos con un porcentaje de (38.61%), mientras las personas en condición ambulatorio, mientras que el 27.96% fueron realizados con pacientes en condición de ambulatorio internable, las cuales son aquellas, que tienen mayor complejidad para ser trasladados, ya que deben reunir una serie de documentos y tramites por realizar el traslado. También aquí están incluidos traslados de pacientes referidos por hospitales de menos complejidad que sin internarse en este nivel son transferidos a otros centros por requerir cuidados más complejos, luego de estudios o intervenciones de estabilización. Es necesario mencionar que los procesos de traslado del hospital son demasiados complejas, y muchos de las pacientes muestran sus disgustos antes estas deficiencias, no existiendo un control de las actividades de traslado, la demora y los percances en cada procedimiento.



Garay (2013) en su tesis “Gestión de calidad en un sistema de traslados sanitarios terrestres del sector público de Córdoba capital” (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Llego a las conclusiones que después de realizar las descripciones correspondientes de la conformación del sistema de traslados Sanitarios terrestres del sector público de la ciudad de Córdoba y asimismo de los procesos de traslados, el autor señala que para poder establecer un servicio eficiente es necesario contar que los procesos estén completamente organizados y planificados, con el fin de evitar cualquier retraso o problemas, sin embargo los hospitales de Córdoba tienen deficiencias en las procesos de estrategia operativo y de ayuda, las cuales afecta directamente a la calidad de prestación del servicio, debido a las constantes demoras y cancelaciones que se dieron durante la ejecución de los servicios de traslados. Por otro lado, no cuentan un manual organizativo, que normalice los procedimientos a realizar, y tener un conocimiento de los responsables de cada actividad a realizar. No se realiza evaluaciones ni controles de las asistencias de quienes conforman el hospital, evidenciándose la falta de interés y desempeño.

Morales (2009) en su tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 200” (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Santafé de Bogotá. Colombia. De acuerdo a los objetivos trazados en esta investigación, siendo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los servicios brindados por los enfermeros, en las cuales se llegó a la conclusión que según lo expuesto por los pacientes en la atención de enfermería se brinda un servicio de calidad, asimismo el servicio de traslados son muy eficientes ,ya que se pudo evidenciar que los procesos de traslado es rápido , sin existir demora y os tramites de los procesos no son complejos. Asimismo se cumplen con todos los procedimientos y

evaluaciones de los procesos, solo existiendo una deficiencia, no existiendo un control consecuente de las asistencias de los enfermeros. En los procesos de traslado se cumplen con los tiempos estimados para su realización, como también de la implementación correspondiente.

García y Hoenicka (2012) en su tesis “Procedimiento para el traslado Inter-Hospitalario del Neonato”. (Tesis de maestría). Escuela de Capacitación Orientada a la Salud. España. Llegando a las conclusiones que el traslado de los pacientes es de mucha importancia tener en cuenta, para no verse afectado en cualquier cumplir problema de muerte, ya que se suele oír quejas por la falta de rapidez de los tramites de documentos, existiendo demoras, y viéndose afectado el paciente, que espera para ser atendido y trasladado. Los procedimientos de traslado del hospital, objeto de estudio, son deficientes, ya que existe demasiada demora en la tramitación de los documentos, ya que los datos de los pacientes no están debidamente registrados y la autorización para el traslado consta de demasiado trámite y tiempo. Los procesos de traslado establecidos para el hospital no son desarrollados en un 100%, debido a que no existe un control adecuado de los procedimientos a cumplir.

Torres (2012) en su tesis “Clima laboral y conflictos en el ambiente de trabajo cao Area de Salud N°02 “Fray Bartolome de las Casas”. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Llegando a la conclusión que los conflictos existentes en dicho hospital se inician cuando los intereses están en desacuerdo, asimismo los asistentes siempre están en constante discusiones debido a la desorganización que las actividades realizadas y por la falta de planificación de ellas mismas, y la falta de coordinación, es la que motiva que existan conflictos laborales. En muchas ocasiones se ha requerido la presencia de una tercera persona, para resolver el conflicto. Asimismo, el clima laboral es conflictivo, calificado inadecuado para los que asisten. Muchos de los usuarios señalaron que la falta de coordinación de los

activadores y la comunicación, es la causa de los conflictos, ya que los trabajos no planificados han enmarcado apuros para su cumplimiento. Es por ello que se ha convergido que los conflictos laborales afectan directamente el desempeño laboral de los colaboradores,

Bermejo (2003) en su tesis “El manejo del conflicto y la eficacia laboral.” (Tesis de maestría). Universidad autónoma de Nuevo León. México. Llegando a las conclusiones que los conflictos son dados en diferente escenario de trabajo, que muchas veces debe ser resuelto por los administradores o dueños de la empresa, es por ello que es importante que el administrador se capacite para manejar estos tipos de problema, siendo este común en cualquier centro, además será de beneficio para la empresa. Los conflictos dan inicio por las desconformidades de las cosas que se presentan en la empresa, los trabajadores suelen molestarse rápidamente y reaccionar contagiando al otro. Puede haber momentos en que el trabajador se siente presionado y suele provocar, reaccionando con peleas siendo su agresión intensa e insolente. Por último, el conflicto puede ser muy útil para las organizaciones, siempre y cuando es manejado de la mejor manera y si la energía que produce es canalizada constructivamente.

Arias (2013) en su tesis “Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor. Aguinaga. Asenjo 2012” (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. El autor llegó a las conclusiones: En el hospital existe conflicto interpersonal, muchas veces las enfermeras fomentan los conflictos con peleas y malos entendimientos. Una de las políticas del hospital es impartir la buena conducta vivencial, la unión, la buena comunicación, amistad, trato, acercamiento, y el apoyo que deben tener los profesionales entre sí. Asimismo, las enfermeras deben impartir un clima laboral en la democracia, solidaridad, y la resolución de conflictos laborales. Pero las políticas no son cumplidas en su totalidad ya que las enfermeras no cumplen con un ambiente laboral agradable, el motivo de estos son los

resentimientos, la envidia, la cual genera que se desprenda la unión y la buena comunicación. Por otra parte, los cambios en el clima laboral producto de los conflictos, han generado desorganizaciones en el trabajo, y una mala calidad de servicio.

Neyra (2014) en su tesis “El arbitraje Potestativo como forma de solución de conflictos Laborales”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. Tuvo como objetivo presentar como solución de los conflictos Laborales el arbitraje Potestativo, de acuerdo a los resultados que obtuvo llego a concluir que los conflictos son parte de la sociedad, por lo que su presencia dentro de la misma es natural, así mismo concluye que para la solución de las mismas de acuerdo a la naturaleza que tienen el estado tienen diversas opciones de solución, siendo uno de las soluciones más factibles el consenso de un acuerdo por parte de los involucrados en el conflicto, donde dicho acuerdo debe ser en beneficio de ambas partes, concluye también que los reclamos resultantes de los conflictos laborales son realizados en su gran mayoría por parte de los indicaos presentes en las instituciones, las cuales son las encargadas de negociar las soluciones en beneficio de sus integrantes, por ultimo concluye que el arbitraje potestativo está presente cada vez más en las relaciones laborales.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Gestión de los procesos de traslado de los pacientes**

Según el Sistema Nacional de Salud (2010), la gestión de traslado de un paciente, es la coordinación y el control de las actividades que este conlleva. Para el traslado de un paciente se debe considerar diferentes puntos importantes, en la cual se busque la satisfacción del mismo.

#### **Traslado de los pacientes**

El traslado del paciente es uno de los puntos más importante dentro del sector salud, ya que se debe realizar de forma rápida y oportuna, con el fin de evitar mayores complicaciones que incluso conlleven a la muerte

del paciente. Por lo mencionado, se debe considerar los siguientes pasos:

**a) Planificación y Coordinación:** Dentro de la coordinación, se debe realizar el acuerdo entre las sedes de traslado, con el fin de evitar las demoras. Esta coordinación garantizará una mayor rapidez y calidad en la atención al paciente. Se tendrá en cuenta la planificación del traslado, el día, la fecha y la hora del traslado. Las unidades a necesitar, el plan de colaboradores quienes estarán presentes en el traslado del paciente. La planificación de las vías de traslado, seleccionando lo mejor para el caso, siendo necesario tener en cuenta el estado del paciente.

**b) Documentación necesaria:** El paciente debe tener a disposición todos los documentos que serán solicitados para su traslado. El hospital debe ayudar en este proceso al paciente, con el fin de evitar las demoras. Trasladar junto con el paciente documentación necesaria con todos los registros pertinentes, será de muchas ayudas para la realización del traslado.

**c) Preparación del paciente:** El paciente debe ser revisado y evaluado por un médico, que certifique que está disponible para ser trasladado. Siendo este disponible se debe preparar al cliente, para el traslado rápido, con él es necesario llevar todos los implementos, a fin de evitar cualquier problema en el transcurso del traslado.

**d) Calidad de la atención.** Una vez de realizar todos los procesos, es necesario realizar la evaluación, con el fin de tener conocimiento si el trabajo realizado, ha sido eficiente, el trato, la amabilidad que tienen los enfermeros para realizar la actividad. Si los implementos utilizados estuvieron en buen estado para su uso., etc. La calidad de la atención, reflejara el buen funcionamiento de las actividades.

**Escobar (2014)**, menciona que, para el proceso de traslado de un paciente, se debe tener en consideración, lo siguiente:

#### **Desplazamiento del vehículo**

En esta actividad se debe realizar lo siguiente:

- Observar las normas de manejo preventivo.
- Cumplir de manera estricta las regulaciones legales vigentes.
- Utilizar responsablemente las señales de emergencia: luces y sirena.
- Conducir a velocidad moderada y de manera segura.

### **Traslado del paciente a la ambulancia**

Según Escobar (2014), una adecuada disposición de la ambulancia debe permitir el abordaje del paciente sin dificultad, recogerlo desde el lugar donde se encuentra, transferirlo al vehículo y prestarle la asistencia requerida.

El traslado a la ambulancia debe contemplar los siguientes aspectos:

- Selección del medio indicado: traslado manual del paciente o preferiblemente en camilla portátil para pasarlo a la camilla principal.
- Embalaje adecuado del paciente: inmovilización y protección de las salientes óseas, lesiones y prevención de la hipotermia.
- Desplazamiento del paciente hacia el vehículo.
- Ingreso del paciente al vehículo.

### **Guía de manejo del paciente**

Se tiene en consideración lo siguiente:

- Valoración general: conocer el estado del paciente, la patología que presenta y el soporte asistencial que necesita, con el objeto de planificar el traslado y prever las necesidades de monitoreo e intervención durante el trayecto.
- Control de la vía aérea y soporte
- Soporte circulatorio: llevar un control al paciente.
- Preparación del paciente: facilitar el manejo e inmovilización correcta del mismo sin agravar o producir nuevas lesiones y prestar atención constante al paciente y los equipos de monitoreo.

Para Defilippi (2014), el proceso de traslado de un paciente, se debe efectuar de manera rápida, eficaz teniendo en cuenta lo siguiente.

- Coordinación del traslado
- Congregar el grupo de traslado.
- Notificar al área receptora de condiciones.
- Planificar las vías de traslado.
- Evacuación del área y vías de acceso

Según la Organización de Médicos de Colombia (2015) se debe tener en cuenta las siguientes actividades, las cuales deben ser desarrolladas una vez el paciente ha sido ingresado a la ambulancia, hasta que sea entregado al personal del servicio hospitalario que lo recibe:

- Preparación del paciente para el transporte: una serie de medidas iniciales deben ser previstas por los auxiliares al ingresar el paciente a la ambulancia:
- Tener cuidado de la vía aérea, asegurarlo a la camilla, fijar la camilla a la ambulancia, utilizar la posición más adecuada según el tipo de lesión,
- Prepararse para eventuales complicaciones respiratorias o cardíacas,
- Cuando todo está en orden y se han seguido estos pasos, se debe dar la señal de salida al conductor de la ambulancia e iniciar las maniobras de cuidado del paciente durante el transporte.
- Colocación del paciente para el transporte: de acuerdo con el tipo de lesión que presente el paciente hay diversas posiciones que pueden ser utilizadas. Llevar un monitoreo de los signos vitales del paciente
- Transferencia del paciente a la sala de urgencias: una vez se ha tenido acceso al servicio de urgencias debidamente confirmado con anterioridad por la central de despacho, de manera que no se genere retraso en la entrega del paciente al personal médico de turno.
- Entrega del paciente: nunca se debe dejar abandonado un paciente en el servicio de urgencias sin una entrega formal del mismo; esto

con el fin de asegurar la transferencia de la responsabilidad civil que conlleva este acto.

- Finalización del Servicio: Una vez finalizado el servicio se debe revisar toda la documentación y el reporte de cada caso.

### **Conflictos Laborales**

Con el pasar de tiempo, las condiciones de trabajo se van deteriorando en las empresas teniendo como consecuencia el comienzo de un conflicto de trabajo o más bien conocido conflicto laboral.

Según Farías (2012), define a los conflictos laborales como las luchas o aspiraciones que presentan los integrantes de una institución u organización, en este sentido se dice que el conflicto laboral se origina cuando un grupo de colaboradores sienten frustración ante un problema que los involucra y necesitan solucionarlo a consta de todo, es ahí donde se presenta un conflicto por defender sus propios intereses u objetivos dando contra a los intereses u objetivos de otros generándose así los conflictos laborales. Durante años se ha buscado dar solución a los conflictos dentro de las instituciones es por ello que hoy en día se desarrollan medidas, técnicas para reconocer si existe conflictos y darlos solución de manera oportuna.

Redorta (2012), menciona que los conflictos laborales se ocasionan a causa de una mala gestión de recursos humanos dentro de una institución u organización, pero no obstante es este uno de los factores fundamentales para que se presenten los conflictos, es decir, las empresas hoy en día se preocupan por mejorar las relaciones entre sus colaboradores. La presencia de conflictos dentro de una organización o institución ya sea por diferencias y problemas deben verse como algo normal, lo que es importante en este punto es la capacidad que muestra el ejecutivo o gerente para hacer manejar de buena manera estas situaciones con la finalidad de generar soluciones oportunas ante la presencia de conflictos laborales.



Ministerio de trabajo y Promoción del Empleo (2012) define que los conflictos laborales son consecuencias de diversos sucesos que pueden afectar las relaciones existentes entre los diversos colaboradores de una entidad u organización, por ello menciona que actualmente es un tema de gran interés para las diversas organizaciones, puesto que afectan el adecuado desarrollo de sus actividades, menciona también que los conflictos son discrepancias entre las ideas, objetivos, u otros que sostienen cada integrante de la organización, además puede generarse por los aspectos de falta de valores dentro de la institución, por lo que una inadecuada relación entre los colaboradores de la misma será causante de este problema llamado conflicto laboral.

Confederación Sindical de Comisiones Obreras (2012) menciona que los conflictos laborales como su nombre lo dice resultan ser conflictos siendo estos problemas, las cuales surgen dentro de una institución por parte de los colaboradores, siendo estos colaboradores todos aquellos que forman parte de los diferentes cargos. Los conflictos laborales como toda dificultad tienen causas o son consecuencias de diversos sucesos, siendo uno de los sucesos que más se manifiesta las discrepancias que existe entre los diversos colaboradores, siendo esto por incumplimiento de acuerdos, o la falta de uno. Resultando ser un problema estos tienen consecuencias, las cuales son negativas para los mismos colaboradores, las cuales también afectan a la organización en conjunto, ya que ello afecta en el desempeño de los colaboradores, las cuales pueden llegar a ser ineficientes, por ende, los beneficios de la organización disminuyen.

Urteaga (2010) Define que los conflictos laborales son problemas que se generan dentro de la entidad y/o organización que es el lugar donde un individuo labora, es decir son problemas que involucran de manera directa a los trabajadores, dichos conflictos pueden generar desorden en el normal desarrollo de las funciones dentro como también fuera de la entidad, siendo un claro ejemplo las huelgas, protestas que surgen a

causa de dichos conflictos, por ello menciona que las autoridades y/o colaboradores de mayor rango deben de tomar mayor interés en el clima que se maneja dentro de la entidad, para así tomar adecuadas decisiones respecto al bienestar de los trabajadores.

Según lo referido por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015), la conflictividad laboral puede ser estudiada a partir del número de huelgas y por los desacuerdos existentes entre los trabajadores. Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Además, la organización señala que un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés entre empleadores y empleados, como también se puede realizar entre trabajadores.

Las soluciones de conflicto en el trabajo, son muchas veces complejas en resolver, pero una manera clave, en que está pueda ser resuelta, es a través de las negociaciones que puede existir entre las partes involucradas. En algunos casos estos problemas no son resueltos de manera pacífica, ya que se pudo evidenciar que los trabajadores realizan huelgas, con el fin de que las diferentes existentes sean resueltas, buscando el beneficio de ambas partes. Según lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015), los conflictos laborales se pueden evaluar de la siguiente manera.

### **Partes del conflicto laboral**

Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015), menciona que los conflictos laborales que se presentan en una empresa, tienen una serie de pasos, los cuales son necesarios identificar y seguir al momento que se produce un conflicto dentro de la organización.

Según lo expuesto por la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015), los conflictos laborales se pueden evaluar de la siguiente manera:

- **Identificación y asimilación:** en este punto, es necesario que se admita la existencia de un conflicto entre las partes, identificar el problema, la causa y las consecuencias que esta trae. En el centro de trabajo, los colaboradores suelen tener diferencias, las cuales no son solucionadas a su momento, y esta va creciendo, a tal punto de formarse un inadecuado ambiente laboral es motivo a ello, que estas sean identificadas desde su comienzo. Los conflictos laborales, siempre suelen comenzar por simples desacuerdos entre las opiniones, el poder que llevan el mando, o el querer tener la razón. etc. Es importante asumir que hay un problema, porque así surge la intención de solucionarlo.
- **Análisis:** Según la OIT (2015), los conflictos laborales, después de ser identificados, y asimilados, deben ser analizados de manera adecuada, conociendo el motivo del por qué se dio, y que conllevara esto. Este es el punto donde tiene más importancia las causas, y las consecuencias, que estos desacuerdos existentes (conflictos). Analizando los intereses personales, consecuencia y la complejidad del problema. La evolución y el análisis formaran un papel importante en este punto.
- **Búsqueda de soluciones:** Esto enmarca, si la empresa realmente tiene la preocupación o el interés de que los conflictos identificados en el trabajo sean solucionados de la mejor manera, buscando las posibles soluciones con el fin de evitar otros problemas más graves que conllevarían muchas veces al despido. Conociendo las causas de estos conflictos se plantearan técnicas asertivas para que estas puedan ser resueltas. Se realiza un estudio de cada una de las alternativas de solución, asimismo verificando las ventajas y desventajas de cada una, de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- **Elección de la mejor solución:** Se tomara la que mejor acerque las posturas enfrentadas, se tratara de resolver el conflicto, la cual

permitirá formar un ambiente de trabajo cómodo, en la cual se puedan desarrollar valores de conducta asertiva. La elección de la posible solución debe ser aceptada por ambas partes, logrando la satisfacción y la comunidad en el ambiente laboral.

Por otra parte, Gonzales (2012), indica que los conflictos laborales es un enfrentamiento de posiciones, las cuales se inicia con la participación de varios individuos, debido a que los conflictos perjudican los objetivos establecidos por la empresa (intereses, necesidades, deseos o valores) que persigue la otra.

### **Causas de los conflictos laborales**

Según Gonzales (2012), menciona que las causas por las cuales los conflictos aparecen, son:

- Desacuerdo entre los objetivos, valores, perspectivas e intereses personales de los trabajadores con los de la empresa o entre trabajadores.
- Recursos ilimitados e insuficientes para desempeñar el trabajo.
- Deseos de los trabajadores por mejorar sus condiciones laborales.
- Técnicas de cambio social violentos o no – violentos
- Problemas en las relaciones interpersonales y choques de personalidad. Incapacidad de llegar a un acuerdo entre dos partes que debaten.
- Estilo de liderazgo ineficaz.
- Falta de confianza entre la gente.
- Todos quieren la razón.

### **Consecuencias de los conflictos laborales**

Según Gonzales (2012), existe consecuencia positiva, que ayudara favorecidamente a la empresa, las cuales son las siguientes:

- Fortalece los sentimientos de identidad y pertenencia al grupo y a la empresa, sobre todo, si el conflicto es con otros grupos.
- Pone a prueba las estructuras de poder dentro de la organización.

- Es un motor de cambio, de crecimiento y aprendizaje para las personas y las empresas.
- Involucra a gente en la solución de conflictos siempre que se les haga ver la importancia que tienen para ellos.
- Ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad.
- Contribuye a que se conozcan mejor las personas, ayudando a aumentar la unión y cooperación entre ellas.
- Conduce a una comunicación más auténtica.

Por otra parte, Gonzales (2012), menciona que existe consecuencias negativas, que muchas veces no favorece a la empresa, impidiendo el logro de las metas y de los objetivos, la cuales son las siguientes:

- En conflictos largos o intensos, puede deteriorarse la cooperación y el trabajo en equipo
- Aumenta el interés personal a costa del interés general del grupo y de la organización.
- No reuniendo a la gente o a los grupos, reduciendo la cooperación, y aumentando la desconfianza mutua.
- Descenso de la motivación laboral.
- Socava la moral o la autopercepción de algunos individuos.
- Mengua el rendimiento laboral y pérdida de tiempo de trabajo, al prestar más atención a la situación conflictiva que al trabajo y a la consecución de objetivos.

Por otro lado, Domínguez (2014), menciona que las personas mayormente suelen desarrollar sus actividades efectivamente, pero independientemente, sin embargo cuando lo realizan en grupo, siempre suele existir desacuerdos, diferencia en los intereses, y otras causas más, de las cuales dan inicio los conflictos laborales. Los directivos de la salud, ni las enfermeras son expertos para el manejo de recursos humanos, en la conducción de grupos y en la formación y el desarrollo de equipos.

Asimismo, Domínguez (2014), señala que los conflictos son inherentes al ser humano, asimismo las etapas de diagnóstico de un conflicto son importantes, ya que se definirá a los intervinientes del conflicto, asimismo en que consiste el conflicto y cuáles son sus causas.

Domínguez (2014), menciona que los aspectos que desarrolla el conflicto laboral, son importantes tenerlos en cuenta, las cuales constan de los siguientes:

**a) Identificar a los involucrados:**

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Quiénes están directa o indirectamente involucrados.
- Qué poder tienen.
- De qué manera se comunican.
- Cómo les afecta el conflicto.
- Cómo perciben el conflicto.

**b) Las causas del conflicto**

Cuales es la preocupación de ambas partes y que es lo que proponen para resolverlo.

- Necesidades e intereses particulares que están en juego.
- Cómo se están sintiendo y qué sentimientos expresan.
- Qué intereses y necesidades comparten las partes.
- Qué intereses y necesidades deben tomarse en cuenta para que las partes lleguen

**c) Cómo se desarrolla el conflicto (Proceso)**

- Asunto que empezó el conflicto
- Efectos ha tenido en las personas
- Describir otros problemas que han surgido
- Cómo se ha tratado el conflicto y qué nivel de división o discordia existe entre los involucrados.
- Qué tipo de comunicación han utilizado durante el conflicto.

**d) Desarrollar actitudes y condiciones para resolver los conflictos**

- Centrarse en el presente.
- Propiciar la participación de todos.
- Mantener el equilibrio personal.
- Controlar emociones desequilibrantes como la ira.
- Cooperar
- Escuchar, respetar y tolerar.

**e) Establecer acciones y acuerdos.**

Cuando ya están establecidos los criterios y condiciones para resolver el conflicto, se busca diferentes soluciones. Dentro de las posibles opciones de solución escogemos aquella que mejor convenga a ambas partes y con base en ella llegamos a acuerdos comunes. Es necesario construir opciones conjuntamente para desarrollar acuerdos y alternativas factibles. Indiscutiblemente, el comportamiento humano es extremadamente complejo y para explicarlo brevemente debe tenerse en cuenta que no es posible comprender las relaciones con y entre las personas sin un conocimiento mínimo de sus características como microsistema o subsistema dentro del gran sistema organizacional.

Del mismo modo El ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2012) indica que el surgimiento de un conflicto laboral se inicia de diferentes maneras: desde la negativa de una de las partes para reconocer la legitimidad de su contraparte como interlocutor válido para iniciar una negociación colectiva, pasando por el inicio de una negociación sin un comportamiento de buena fe de una o las dos partes, el incumplimiento de los acuerdos colectivos o la vulneración de derechos sindicales; situaciones que pueden derivar en la adopción de medidas de fuerza [movilizaciones, plantones, paralización de labores, etc.] como una forma de presionar para la aceptación o negociación de sus planteamientos.

#### **1.4. Problema**

##### **Problema General**

¿Cuál es grado de relación que existe entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2?

##### **Específicos**

- ¿Cómo es la gestión de procesos de traslado de los pacientes en los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2?
- ¿Cuáles son los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1- 3, 1-4 y el Hospital II-2 .Tarapoto?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Conveniencia.**

La investigación se justifica conveniente debido a que los resultados que se obtengan en la investigación permitirán conocer el grado de relación existente entre ambas variables, de esa manera poder llegar a la conclusión de la investigación.

##### **Relevancia Social.**

La presente investigación se justica de manera social, debido a la importancia del cumplimiento de conocer los procesos de traslado de los pacientes, de las cuales sean cumplidos de manera eficiente. Asimismo, para que el proceso de cualquier actividad sea de calidad, se debe impartir en el centro de trabajo un ambiente laboral cómodo, adecuado, sin conflictos, que siendo percibido por los usuarios. En esta investigación se conocerá cuáles son los conflictos laborales que muchas veces impide brindar un servicio eficiente y de calidad. Por otra parte, dicha investigación servirá de guía para otras investigaciones que contenga el problema similar.



### **Implicancias Prácticas.**

Los instrumentos de recolección de datos, obtención de información permitirán ser aplicados a otros entornos con realidades idénticas en la que se vienen realizando los respectivos programas sociales.

### **Valor teórico.**

La presente investigación se justifica de manera teórica debido a que se hará uso de teorías existentes que nos permitirán evaluar cada una de las variables objeto de estudio, en el caso de la variable I.- gestión de procesos de traslado de los pacientes, se evaluara en base a la teoría expuesta por la Sistema Nacional de Salud (2010) y la variable II.- conflicto laboral se evaluara en base a la teoría expuesta por Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015)

## **1.6. Hipótesis**

**H<sub>i</sub>:** La gestión de los procesos de traslado de pacientes se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el Hospital II-2 Tarapoto – 2016.

**H<sub>o</sub>:** La gestión de los procesos de traslado de pacientes no se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el Hospital II-2 Tarapoto – 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **General**

Determinar el grado de relación existente entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.

### **Específicos**

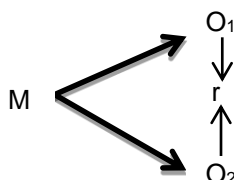
- Evaluar la gestión de procesos de traslado de los pacientes en los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.

- Identificar los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1- 3, 1-4 y el Hospital II-2 Tarapoto.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) el presente estudio corresponde a una investigación descriptiva correlacional, debido a que cada variable será descrita tal y como se presenta, para luego establecer la relación entre ambas variables.



**Dónde:**

**M:** 88 colaboradores de los 6 establecimientos de centro de salud

**O<sub>1</sub>:** Gestión de los procesos de traslado de los pacientes

**O<sub>2</sub>:** Conflictos de los trabajadores

**r:** Relación

### 2.2. Variables, Operacionalización

**Variables**

**Variable I:** Gestión de procesos de traslado de los pacientes

**Variable II:** Conflictos laborales

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de los procesos de traslado de los pacientes	Gestión de los procesos de traslado de un paciente, es la coordinación y el control de las actividades que este conlleva, para realizar el traslado de un paciente, en donde se debe considerar los distintos puntos, con el fin de satisfacer al paciente. <b>Sistema Nacional de Salud (2010).</b>	Para la Gestión de los procesos de traslado de los pacientes, se realizó una encuesta que responderá a resolver cada indicador, son los colaboradores que evaluarán mediante su percepción.	Traslado de los pacientes	Planificación y Coordinación	Ordinal
				Documentación necesaria	
				Preparación del paciente	
				Calidad de la atención	
Conflictos Laborales	Los Conflictos laborales es pues, la disputa de derecho o de interés entre empleadores y empleados, como también se puede dar por las condiciones de trabajo, las cuales se van deteriorando ocasionando un conflicto de trabajo. <b>Organización Internacional del Trabajo – OIT (2015).</b>	Se evaluará mediante una encuesta que responderá a resolver cada indicador, son los colaboradores que evaluarán mediante su percepción.	Evaluación del conflicto laboral	Identificación y asimilación	Ordinal
				Análisis	
				Búsqueda de soluciones	
				Elección de la mejor solución	

Fuente: Marco teórico

### 2.3. Población y muestra

#### Población.

La población estará conformada por 114 colaboradores de los establecimientos de centro de salud Morales, C.S. Nueve de Abril, C.S. Banda de Shilcayo, C.S. Chazuta, C.S. Juan Guerra, C.S. Sauce y los trabajadores del Hospital II-2 Tarapoto

Centro de salud	Nº de trabajadores de nivel 1-3,1-4
Morales,	25
Banda de Shilcayo	21
Chazuta,	10

Juan Guerra,	17
Sauce	14
Nueve de abril	27
<b>Total</b>	<b>114</b>

### Muestra.

Se seleccionará una muestra no probabilística, las cuales estará constituida por 88 colaboradores de los 6 establecimientos de centro de salud, la cual aplicando la siguiente ecuación:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

**95%**

**Z = 1.96**  
**E = 0.05**  
**p = 0.5**  
**q = 0.5**  
**N = 114**

<b>n =</b>	<b>3.8416</b>	<b>*</b>	<b>0.25</b>	<b>*</b>	<b>114</b>
	<b>0.0025</b>	<b>*</b>	<b>113</b>	<b>+</b>	<b>0.9604</b>

<b>n =</b>	<b>109.4856</b>	<b>88</b>
	<b>1.24</b>	

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Fu en te: El ab or	Técnicas	Instrumento	Alcance	Fuente
	<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Conocer la gestión de los procesos de traslado de paciente	Los colaboradores de los establecimiento de centro de salud
	<b>Encuesta</b>	Cuestionario	Conocer los conflictos laborales	Los colaboradores de los establecimiento de centro de salud

ación propia

### Validación y confiabilidad de los instrumentos

La presente investigación será validada por medio de la firma de expertos en gestión pública para darle mayor confiabilidad y validez a los instrumentos a utilizar.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación los datos obtenidos serán expresados por medio de tablas, cuadros y gráficos estadísticos brindados por los programas Excel y SPSS 21, asimismo se utilizara el estadístico Rho de Spearman, con el fin de conocer la significancia de relación entre ambas variables.

Debido a que las respuestas dispuestas en los instrumentos, no respondían de manera directa al estado o situación de las variables objeto en estudio, se vio necesario efectuar un proceso de valoración, con el fin de cambiar las escalas de respuesta (desde nunca hasta siempre) por escalas de calificación apropiadas según las variables. Con el fin de llevar a cabo este procedimiento se realizó los siguientes pasos:

**Paso 1:** Se disponen las respuestas de los encuestados en un Excel para efectuar su tabulación; es en este punto en donde se procede con la identificación de los siguientes valores estadísticos:

- **Mínimo.** Determina el menor valor posible que puede tomar el resultado de un encuestado, y este es determinado por la cantidad total de las preguntas y el menor valor cuantitativo de la respuesta, es decir “1” que equivale a decir “**Nunca**”.
- **Máximo.** Determina el máximo valor posible que puede tomar el resultado de un encuestado, y este es determinado por la cantidad total de las preguntas y el mayor valor cuantitativo de la respuesta, es decir “5” que equivale a decir “**Siempre**”.
- **Rango.** Este valor es obtenido de la diferencia entre el valor máximo y el valor mínimo.

- **Amplitud de intervalo.** Determina el espacio que abarcará cada uno de los intervalos a generar. Para conseguir esta amplitud del intervalo, se divide el rango entre la cantidad de valores a emplear para calificar la variable; de esta manera, se divide el rango obtenido entre 3 valores, obteniendo las calificaciones empleadas en los resultados. En el siguiente cuadro se evidencia este cambio:

**Respecto a la variable I:**

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
88	15	1	5	15	75

INTERVALO	3
RANGO	60
AMPLITUD	20
INICIO MINIMO	14
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
INADECUADO	14	34	41
REGULAR	35	55	31
ADECUADO	56	75	16
			88

**Respecto a la variable II:**

ENCUESTADOS	PREGUNTAS	PUNTAJE MÍNIMO	PUNTAJE MAXIMO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO
88	12	1	5	12	60

INTERVALO	3
RANGO	48
AMPLITUD	16
INICIO MINIMO	11
DIFERENCIA	1

CLASES	LÍMITE INFERIOR	LÍMITE SUPERIOR	FRECUENCIA
BAJO	11	27	17
MEDIO	28	44	28
ALTO	45	60	43

Valoración de escalas		
Escalas de respuesta para las variables I y II	Escala de medición (Valoradas por variables)	
Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Variable I	Inadecuado Regular Adecuado
	Variable II	Bajo Medio Alto

## 2.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación es autoría propia del investigador y no es plagio ni copia fiel de ningún otro trabajo de investigación y se respetará las opiniones de los encuestados.

## III. RESULTADOS

### 3.1. Grado de relación entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.

**Tabla 1.**

#### ***Pruebas de Normalidad***

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Traslado de	pacientes	,171	88	,000	,903	88	,000
	Conflictos laborales	,192	88	,000	,908	88	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Si la significancia es < a 0,05; existe una distribución Normal

#### **Interpretación:**

La tabla 1 muestra que existe una distribución normal de los datos, así mismo es importante mencionar que debido a que la N es mayor a 30, se tomara en cuenta los resultados de Kolmogorov-Smirnov, en tal sentido la

significancia en ambas variables es  $< 0,05$ , “0,000; 0,000”, por tal motivo se procederá a realizar la prueba paramétrica de Rho de Spearman.

**Tabla 2.**

***Correlación de Rho de Spearman***

			<b>Traslado de pacientes</b>	<b>Conflictos laborales</b>
Rho de Spearman	Traslado de pacientes	Coeficiente de correlación	1,000	-,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Conflictos laborales	Coeficiente de correlación	-,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Nota:** si el “P” valor es decir la sig. (Bilateral) es  $< 0.05$  entonces existe una frecuencia considerable

**Interpretación:**

La tabla 4 muestra que existe una correlación significativa entre la gestión de procesos de traslado de los pacientes y los conflictos laborales ya que el valor p es  $< 0.05$  es decir “0,000”; además de ellos el valor “r” es -0,633 es decir existe una correlación negativa considerable.

Cabe resaltar que la correlación es negativa debido a que la variable traslado de paciente es inadecuado mientras que los conflictos laborales son altos esto muestra que existe una relación inversa, por ende, la correlación es negativa. Así mismo, para determinar en qué medida la variable independiente influye o afecta a la variable dependiente, se determina el coeficiente de determinación:

$$r = -0,633$$

$$\text{Relación} = \text{Coeficiente de Determinación}$$

$$\text{C.D.} = r^2$$

$$r = 40\%$$

**Interpretación:**



Se llegó a determinar que la gestión de traslado de los pacientes se relaciona en un 40% con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3. 1.4. y el Hospital II -2 Tarapoto en el año 2016.

### **3.2. Gestión de procesos de traslado de los pacientes en los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.**

Para dar solución a este objetivo se tabulo los resultados obtenidos de una encuesta aplicada a 88 colaboradores de los 6 establecimientos del centro de salud el cual consta de 15 preguntas que miden a la variable Gestión de procesos de traslado de los pacientes, dicha encuesta se encuentra en el anexo 2; por otro lado para poder darle una calificación nominal se valoró los resultados basados en 3 escalas, las cuales son “Inadecuado”, “Regular” y “Adecuado”, ello permitió manifestar la frecuencia con que cada colaborador evaluó a la variable Gestión de procesos de traslado de los pacientes, lo cual se ve reflejado en el anexo 4 en donde se observan los resultados obtenidos el programa Excel; asimismo para un mejor entendimiento se muestra la siguiente tabla y figura.

**Tabla 3.**

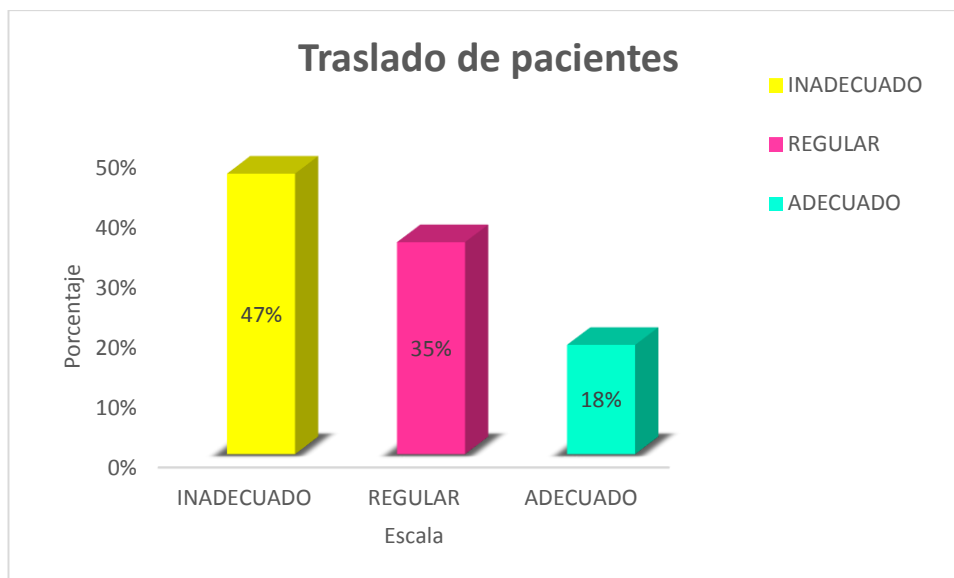
#### ***Gestión de procesos de traslado de los pacientes***

<b>NIVELES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
INADECUADO	41	47%
REGULAR	31	35%
ADECUADO	16	18%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Las frecuencias calificativas de la presente variable son “Inadecuado es desde 14 hasta 34”, “Regular es desde 35 hasta 55” y “Adecuado es desde 56 hasta 75”.

**Fuente:** Encuesta aplicada –Elaboración propia

**Figura 1. Traslado de pacientes**



**Fuente:** Resultados tabla 3.

### **Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 1 se visualizan los resultados en base a una encuesta aplicada, con la finalidad de obtener información en cuanto a la gestión de procesos de traslado de los pacientes de los establecimientos de salud de nivel 1.3. 1.4. y el hospital II-2 de Tarapoto; en donde se percibe que 47 es inadecuado; esto debido a que no se realizan una planificación de las vías de traslado teniendo en cuenta el estado en el que se encuentran los pacientes, asimismo los implementos que utilizan para el traslado del pacientes no se encuentran en buen estado de uso y por último los colaboradores tampoco se encuentran bien implementados para brindar el servicio correspondientes; ocasionando así dificultades en el traslado de los pacientes, por otro lado un 35% lo califico como regular y un 18% como adecuado; ya que existen ciertas características que si se encuentran cumpliéndose como deben de ser, pero no se puede negar que aún se tiene que mejorar muchas que se encuentran complicando a este proceso de salud.

### **3.3. Conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1- 3, 1-4 y el Hospital II-2. Tarapoto.**

Para poder desarrollar este objetivo se siguió la misma secuencia que el anterior, es decir los datos obtenidos son mediante una encuesta

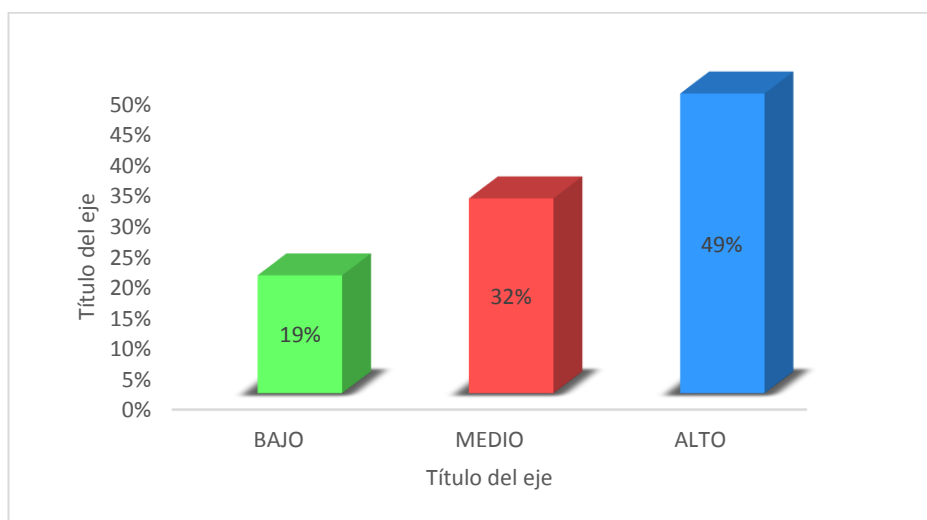
aplicada a los 88 colaboradores de los centros de salud objeto de estudio; con la finalidad de poder conocer a la variable conflictos laborales que suelen presentarse dentro de estos establecimientos, para mejor explicación se muestra la siguiente tabla y figura:

**Tabla 4.**  
***Conflictos Laborales***

NIVELES	f	%
BAJO	17	19%
MEDIO	28	32%
ALTO	43	49%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Las frecuencias calificativas de la presente variable son “Bajo es desde 11 hasta 27”, “Medio es desde 28 hasta 44” y “Alto es desde 45 hasta 60”.

**Figura 2. Conflictos Laborales**



**Fuente:** Resultados tabla 4.

### **Interpretación:**

En la tabla 4 y figura 2 se pueden visualizar los resultados obtenidos en base a los conflictos laborales que se presentan dentro de los 6 establecimientos de salud objeto de estudio; para lo cual se aplicó una encuesta con 12

preguntas acerca de este problema presentado; en donde se pudo percibir que un 49% califica a este problema como alto, es decir existe un alto índice de conflictos dentro de dichos centros de salud, esto se debe a que la mayoría indico que no se están tomando medidas para identificar los problemas reales que inician los conflictos, por ende se desconocen las causas y consecuencias de dichos conflictos, por otro lado los trabajadores consideran que no se están implementando valores que ayuden a mejorar la relación entre ellos y tampoco se está llevando una adecuada comunicación para mejorar el ambiente laboral que se percibe dentro de los establecimientos, asimismo un 32% indico que se encuentran a un nivel medio y por ultimo un 19% indico que se encuentran en un nivel bajo; esto debido a ciertas características que si se vienen cumpliendo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Los resultados generales en la investigación determinaron que la Gestión de procesos de traslado de los pacientes se relaciona significativamente con los conflictos laborales de los trabajadores de los establecimientos objeto de estudio, este resultado se obtuvo analizando cada una de las variables para luego establecer su relación, es así que se determinó que la gestión de procesos de traslado de los pacientes es inadecuado en un 47%, asimismo los conflictos laborales presenta un alto índice de presencia dentro de estos establecimientos así lo confirma un 49%; ante todo esto se vio necesario encontrar la correlación entre ambas variables siendo así que se utilizó la correlación de Rho de Spearman en donde se obtuvo que el valor “r” es “-0,633” lo que significa una correlación negativa considerable; ya que la relación es inversa es decir a inadecuada gestión de procesos de traslado de los pacientes, alto índice de conflictos laborales y por último se encontró que ambas variables objeto de estudio se relacionan en un 40%; este resultado se encuentra en contraposición con la investigación de Garay, M. (2013) en su tesis concluye que para poder establecer un servicio eficiente es

necesario contar que los procesos estén completamente organizados y planificados, con el fin de evitar cualquier retraso o problemas, sin embargo los hospitales de Córdoba tienen deficiencias en los procesos de estrategia operativo y de ayuda, las cuales afectan directamente a la calidad de prestación del servicio, debido a las constantes demoras y cancelaciones que se dieron durante la ejecución de los servicios de traslados, con relación a la presente investigación se dice que es necesario implementar medidas que ayuden a mejorar estas deficiencias presentadas en el traslado de pacientes ya que como se dice es una vida la que está en juego y gran parte de esa vida está en las manos de los centros de salud, por ello es necesario trabajar en estos casos teniendo en cuenta los materiales y el tiempo en la atención.

Por su parte la investigación expuesta por Arias, C. (2013) en su tesis menciona que en el hospital existe conflicto interpersonal, muchas veces las enfermeras fomentan los conflictos con peleas y malos entendimientos, por otra parte los cambios en el clima laboral producto de los conflictos, han generado desorganizaciones en el trabajo, y una mala calidad de servicio, en contraposición con la presente investigación se puede deducir que los conflictos dentro de las instituciones en este caso los centros de salud se deben a malos entendidos entre los trabajadores, asimismo esto genera un desfavorable clima laboral; al igual que Arias, C. (2013), la investigación de Bermejo, G. (2003) en su tesis concluye que los conflictos pueden ser muy útiles para las organizaciones, siempre y cuando es manejado de la mejor manera y si la energía que produce es canalizada constructivamente; en relación con la presente investigación se dice que la adecuada gestión de los conflictos mejorará el ambiente laboral, ya que es bueno que exista conflictos pero también es necesario identificarlos a tiempo con la finalidad de darle soluciones rápidas y oportunas.

Para finalizar la presente investigación encaja con una serie de dimensiones e indicadores que tienen que con ambas variables objeto de estudio; siendo así que toda esta teoría ha sido encontrada en las diversas investigaciones planteadas como antecedentes, además encaja en la teoría de autores como

Escobar, R. (2014), Defilippi, A. (2014), Gonzales, M. (2012), Domínguez, O. (2014), y los diferentes organismos como El ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2014), Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015), y el Sistema Nacional de Salud (2010), los mismos que están citados respectivamente en la presente investigación, en donde convergen que la Gestión de procesos de traslado de los pacientes tienen una relación significativa con los conflictos laborales que se presentan dentro de los establecimientos de salud; para solucionar este problema es necesario implementar medidas que ayuden a mejorar la gestión de los procesos de traslado con la finalidad de evitar conflictos a causa de esto asimismo se deben identificar a tiempo los conflictos existentes en una institución.

## **V. CONCLUSIONES**

De manera general, se concluye que existe una relación inversa entre ambas variables objeto de estudio es decir a inadecuada gestión de procesos de traslado de los pacientes hay un alto nivel de índice de conflictos laborales. Asimismo, existe una correlación negativa considerable debido a que el valor “r” es -0,633; dicho resultado fue obtenido haciendo uso de la correlación de Rho de Spearman. Así mismo, a fin de responder a los objetivos específicos formulados, se presenta lo siguiente:

- 5.1.** Se concluye que la gestión de procesos de traslado de los pacientes de los establecimientos de salud de nivel 1.3. 1.4. y el hospital II-2 Tarapoto, es inadecuada en un 47% de acuerdo a la perspectiva de los colaboradores, debido a que no se está llevando una adecuada gestión, ello se evidencia en que no existe una planificación para el traslado, materiales en mal estado y otros, lo cual genera dificultades.
- 5.2.** Se concluye que los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3. 1.4. y el hospital II-2 Tarapoto, presentan un alto y perjudicial índice del 49% en cuanto a los conflictos laborales se refiere, ello

debido principalmente a un deficiente proceso de comunicación, lo que conlleva a generar un ambiente laboral inadecuado.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Se recomienda a los encargados de los establecimientos implementar medidas que ayuden a mejorar el traslado de los pacientes, en donde se debe tener en cuenta temas como el tiempo y los materiales a utilizar en dicho proceso de traslado; asimismo se debe brindar oportuno traslado con la finalidad de no jugar con la vida del paciente.
  
- 6.2.** Se recomienda a los encargados de dichos establecimientos buscar estrategias que les permitan identificar los conflictos presentados entre los colaboradores de los establecimientos de salud, con la finalidad de solucionarlos a tiempo y no evitar mayores complicaciones. Así mismo, a los trabajadores en general, se les recomienda brindar una atención adecuada a los pacientes durante el traslado, asegurándose de que se estén tomando las medidas necesarias durante el trayecto al establecimiento de salud.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, C. (2013). Las relaciones interpersonales en enfermería quirúrgica: conflictos laborales y estrategias de mejora. Hospital Almanzor. Aguinaga. Asenjo 2012. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM\\_Arias\\_Flor es\\_CeciliaTeresa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/215/1/TM_Arias_Flor es_CeciliaTeresa.pdf)

Bermejo, G. (2003). El manejo del conflicto y la eficacia laboral. (Tesis de maestría). Universidad autónoma de Nuevo León. México. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/5254/1/1020148499.PDF>

Confederación Sindical de Comisiones Obreras (2012). V Acuerdo sobre solución autónoma de conflictos laborales. Madrid. España. Disponible en: [http://www2.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub79243\\_V\\_Acuerdo\\_sobre\\_Solucion\\_Autonomade\\_Conflictos\\_Laborales\\_%5B2012-2016%5D.pdf](http://www2.ccoo.es/comunes/recursos/1/pub79243_V_Acuerdo_sobre_Solucion_Autonomade_Conflictos_Laborales_%5B2012-2016%5D.pdf)



- Defilippi, A (2014). Traslado de pacientes. México. Disponible en: <http://www.reeme.arizona.edu/materials/Traslado%20de%20Pacientes.pdf>
- Domínguez, O. (2014). Manual de conflictos laborales existentes. España. Disponible en: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf>
- Escobar, R. (2014). Transporte de Pacientes en Ambulancia Terrestre. Colombia. Disponible en: <http://emedoriente.com/nuestros-servicios/area-protegida/2-uncategorised/31-transporte-de-pacientes-en-ambulancia-terrestre>
- Farias, J. (2012). Como ser más productivo y feliz. Estados Unidos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=oOJNdbklvD8C&printsec=frontcover&dq=manejo+de+conflictos+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9gNvl2ZzQAhVNymMKHRKpCTcQ6AEIUjAJ#v=onepage&q=conflictos&f=false>
- Garay, M. (2013). Gestión de calidad en un sistema de traslados sanitarios terrestres del sector público de Córdoba capital. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Córdoba. Argentina. Disponible en: [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/garay\\_mariana\\_paula.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/garay_mariana_paula.pdf)
- García, M. & Hoenicka, M. (2012). Procedimiento para el traslado Inter-Hospitalario del Neonato. (Tesis de maestría). Escuela de Capacitación Orientada a la Salud. España. Disponible en: <http://es.slideshare.net/GabrielaGarcia22/tesis-procedimientos-para-traslado-neonatal>
- Gonzales, M. (2012). Gestión de conflictos laborales. (1ª ed). Ediciones Innovación Y Cualificación. España. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&dq=cuales+son+los+indicadores+del+conflicto+laboral&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=m5QSPtILhJ0C&dq=cuales+son+los+indicadores+del+conflicto+laboral&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed.). México D.F. México. Ediciones Mc Graw Hill Educación. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Luna, M. (2011). Perfil epidemiológico del traslado de pacientes a centros de mayor complejidad: hospital Zonal Chos Malal. Provincia de Neuquén Trienio 2008-2010. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Lanús. Argentina. Disponible en: [http://www.repositoriojmr.unla.edu.ar/descarga/Tesis/MaEGyPS/033628\\_LunaLombardo.pdf](http://www.repositoriojmr.unla.edu.ar/descarga/Tesis/MaEGyPS/033628_LunaLombardo.pdf)
- Ministerio de trabajo y Promoción del empleo (2012). Conflictos Laborales 2012. Lima. Perú. Disponible en: [http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS\\_GESTION/2012/INFORME\\_ANUAL\\_CONFLICTOS\\_LABORALES\\_2012.pdf](http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf)
- Morales, C. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a Abril de 2009 (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana. Santafé de Bogotá. Colombia. Disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIV/A/tesis12.pdf>
- Neyra, C. (2014). El arbitraje Potestativo como forma de solución de conflictos Laborales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015). Conflicto labores en los centros de salud. España. Disponible en: <http://www.exteriores.gob.es/RepresentacionesPermanentes/OficinadelasNacionesUnidas/es/quees2/Paginas/Organismos%20Especializados/OIT.aspx>

Redorta, J. (2012). No más conflictos. Como resolver tensiones diferencias y problemas en las organizaciones. (1° Ed.). Barcelona. España: Editorial España Libros, S.L.U. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=h8p0AgAAQBAJ&pg=PA24&dq=manejo+de+conflictos+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj9gNvl2ZzQAhVNymMKHRKpCTcQ6AEIITAB#v=onepage&q=manejo%20de%20conflictos%20en%20las%20organizaciones&f=false>

Sistema Nacional de Salud (2010) “Siete pasos para la seguridad del paciente en la atención primaria” (1ª Ed). STEPS. Madrid. España. [http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/siete\\_pasos\\_seguridad\\_paciente.pdf](http://www.msc.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/siete_pasos_seguridad_paciente.pdf)

Torres, L. (2012). Clima laboral y conflictos en el ambiente de trabajo cao Área de Salud N°02 “Fray Bartolome de las Casas”. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3188/1/T1170-MDTH-Torres-Clima.pdf>

Urteaga, E. (2010). Las relaciones laborales en Francia. Alicante. España: Editorial Club Universitario. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=NeVVQ0ObkC&pg=PA13&dq=conflictos+laborales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj8-byJogbRAhXCRIYKHeKjCv8Q6AEIHTAB#v=onepage&q=conflictos%20laborales&f=false>

# **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

**Título:** “Gestión de los procesos de traslado de pacientes y su relación con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3.1.4. y el hospital II – 2 Tarapoto, 2016”.

Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
<p>¿Cuál es relación que existe entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo es la gestión de procesos de traslado de los pacientes en los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2?</p> <p>¿Cuáles son los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1- 3, 1-4 y el Hospital II-2. Tarapoto?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la Gestión de los procesos de traslado de pacientes y los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Evaluar la gestión de procesos de traslado de los pacientes en los establecimientos de salud nivel 1-3, 1-4 y el Hospital II-2.</p> <p>Identificar los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1- 3, 1-4 y el Hospital II-2. Tarapoto.</p>	<p><b>H<sub>i</sub>:</b> La gestión de los procesos de traslado de pacientes se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el Hospital II-2 Tarapoto – 2016.</p> <p><b>H<sub>o</sub>:</b> La gestión de los procesos de traslado de pacientes no se relaciona de manera significativa con los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud de nivel 1.3 .1.4 y el Hospital II-2 Tarapoto – 2016.</p>	<b>Gestión de procesos de traslado de los pacientes</b>	Traslado de los pacientes	Planificación y Coordinación	<b>Encuesta</b>
					Documentación necesaria	
					Preparación del paciente:	<b>Encuesta</b>
					Calidad de la atención	
			<b>Conflictos laborales</b>	Partes del conflicto laboral	Identificación y asimilación	
					Análisis	
					Búsqueda de soluciones	
					Elección de la mejor solución	
<b>Diseño</b>	<b>Población</b>		<b>Muestra</b>			
<b>Diseño correlacional</b>	La población estará conformada por 114 colaboradores de los establecimientos de centro de salud Morales, C.S. 9 de abril, C.S. Banda de Shilcayo, C.S. Chazuta, C.S. Juan Guerra, C.S. Sauce y los trabajadores del Hospital II-2 Tarapoto		Se seleccionará una muestra no probabilística, las cuales estará constituida por 88 colaboradores de los 6 establecimientos de centro de salud			

Fuente: Elaboración Propia.

## Anexo N° 02: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento variable I – Gestión de procesos de traslado de los pacientes

Sres. Ruego a ustedes tener la amabilidad de responder a la siguiente encuesta que su objetivo es netamente con fines académicos, que permitirá los resultados mejorar los procesos de atención.

Según su criterio puede marcar con una X los valores que ud. crea conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

#### I. Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Grado de instrucción:

Cargo:

Dependencia:

N°	DIMENSIÓN: TRASLADO DE PACIENTES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Indicador: Planificación y Coordinación</b>						
01	Se realiza la planificación previa para el traslado del paciente					
02	Para la planificación del traslado se tienen en cuenta el día, la fecha y la hora para evitar cualquier percance o problema.					
03	La planificación de las vías de traslado, se realizan seleccionando la mejor para el caso, siendo necesario tener en cuenta el estado del paciente.					
04	Los colaboradores tienen en consideración el manejo de normas preventivas para el traslado de los pacientes.					
<b>Indicador: Documentación necesaria</b>						
05	El paciente cuenta con toda la documentación necesaria, para su traslado					
06	El hospital a donde se refiere ayuda al paciente a agilizar sus documentos rápidamente, brindándole toda la ayuda necesaria.					
07	Los colaboradores cumplen de manera estricta las regulaciones legales vigentes					
08	El hospital para realizar el traslado de los pacientes tiene que esperar aún que la documentación se encuentre totalmente legalizada.					

<b>Indicador: Preparación del paciente</b>						
<b>09</b>	El paciente es revisado y evaluado por un médico antes de realizar sus traslados a fin de prevenir cualquier complicación					
<b>10</b>	Los implementos a utilizar para el traslado se encuentran en buen estado de uso.					
<b>11</b>	Cuando los pacientes son trasladados, se tiene en cuenta la velocidad moderada y la seguridad del mismo.					
<b>12</b>	Los colaboradores al momento de realizar el traslado se encuentran bien implementados para brindar el servicio.					
<b>Indicador: Calidad de la atención</b>						
<b>13</b>	Se cuenta con los colaboradores eficientes que estén presentes en el traslado del paciente.					
<b>14</b>	Los colaboradores de los centro de salud, tienen un trato amable, comprensivo para con los pacientes					
<b>15</b>	Se brinda una calidad de atención adecuada para el cliente.					

**Fuente:** Marco Teórico – Elaboración Propia.

## Instrumento variable II – Conflictos laborales

Sres. Ruego a ustedes tener la amabilidad de responder a la siguiente encuesta que su objetivo es netamente con fines académicos, que permitirá los resultados mejorar los procesos de atención.

Según su criterio puede marcar con una X los valores que ud. crea conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

### I. Datos Generales:

Sexo:

Edad:

Grado de instrucción:

Cargo:

Dependencia:

N°	Identificación y asimilación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
01	Se descuida la identificación los problemas por las cuales se inician los conflictos					
02	Se desconocen las causas y consecuencias de los conflictos.					
03	Los conflictos laborales, siempre suelen comenzar por simples desacuerdos entre las opiniones					
N°	<b>Análisis</b>					
04	Se analizan los intereses personales, consecuencias y la complejidad del problema.					
05	Se conocen el motivo del por qué se dio los conflictos.					
06	Se analizan a que conllevara los conflictos existentes.					
N°	<b>Búsqueda de soluciones</b>					
07	En los centros de salud realmente tiene la preocupación o el interés de que los conflictos identificados sean solucionados					
08	Se busca las posibles soluciones a fin de evitar otras problemas más graves que conllevarían muchas veces al despido.					
09	Se plantean técnicas asertivas para que los conflictos sean resueltos.					
N°	<b>Elección de la mejor solución</b>					
10	Se realiza la elección correcta de técnicas para la mejor solución de los conflictos					
11	Considera usted que no se están implementan valores entre los colaboradores para una mejor relación					
12	Se está descuidando la implementación de técnicas de comunicación para mejorar el ambiente laboral					

**Fuente:** Marco Teórico – Elaboración Propia.



### Anexo N° 03: Validación de juicio de expertos

#### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

##### I.DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** SANCHEZ DAVILA KELLER

**Grado Académico:** MAGISTER

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD SAN MARTIN, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE EN INVESTIGACION

**Título de la Investigación:** GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 DE TARAPOTO 2016

**Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION SOBRE EL CONFLICTO LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

**Autor del Instrumento:** USHIAHUA PUTPAÑA LOIDY

CRITERIOS	INDICADORES	MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				x	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.					x
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					x
Subtotal					12	30
TOTAL					42G	

**II.-OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable para poder recolectar sus datos y su posterior procesamiento y análisis del mismo.

##### III.-PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha: Tarapoto, Octubre de 2016

.....  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** SANCHEZ DAVILA KELLER

**Grado Académico:** MAGISTER

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD SAN MARTIN, UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Cargo que desempeña:** DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

**Título de la Investigación:** GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 DE TARAPOTO 2016

**Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION DE LA GESTION DEL PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO 2016

**Autor del Instrumento:** USHÑAHUA PUTPAÑA LOIDY

**MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
<b>Subtotal</b>					12	35
<b>TOTAL</b>					47	

**I.-OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable para poder recolectar sus datos y su posterior procesamiento y análisis del mismo.

### II.-PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha: Tarapoto, Octubre de 2016

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO



# INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

## I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del experto: RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

Grado Académico: DOCTOR EN EDUCACIÓN

Institución donde labora: I.E. MIGUEL CHUQUISSENCO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

Cargo que desempeña: DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACION

Título de la Investigación: GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 DE TARAPOTO 2016

instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION SOBRE EL CONFLICTO LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

Autor del Instrumento: LOIDY UHINAHUA PUTPAÑA

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a los conflictos laborales				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes los conflictos laborales entre los trabajadores de los establecimientos de salud del nivel 1-3 1-4 y el hospital II-2 Tarapoto				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					12	35
TOTAL					42	

II. OPINION DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable para poder recabar los datos y su posterior procesamiento y análisis del mismo

III. PROMEDIO DE VALORACION:

Tarapoto, Agosto de 2016

Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 81109463



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** RAMIREZ GARCIA GUSTAVO

**Grado Académico:** DOCTOR EN EDUCACIÓN

**Institución donde labora:** I.E. MIGUEL CHUQUISONGO, EPG-UCV-UAP - TARAPOTO

**Cargo que desempeña:** DIRECTOR, DOCENTE DE INVESTIGACION

**Título de la Investigación:** LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO - 2016

**Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION DE LA GESTION DEL PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO 2016

**Autor del Instrumento:** LOIDY USHÑAHUUA PUTPAÑA


**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión de proceso de traslado de pacientes				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a la gestión de los procesos de traslado de los pacientes de los establecimientos de salud de nivel 1-3 y 1-4 y el hospital II- 2 Tarapoto 2016					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.					X
Subtotal					16	30
TOTAL					46	

II. **OPINION DE APLICABILIDAD:** El instrumento es aplicable Para poder recolectar sus datos y su posterior procesamiento y análisis del mismo

III. **PROMEDIO DE VALORACION:**

Tarapoto, Agosto de 2016

  
Dr. Gustavo Ramirez Garcia  
DNI. 01109463



## INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** NIETO PENADILLO NORA

**Grado Académico:** DOCTORA EN CIENCIAS AMBIENTALES

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN, UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**Cargo que desempeña:** DOCENTE EN INVESTIGACIÓN

**Título de la Investigación:** GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 DE TARAPOTO 2016

**Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION DE LA GESTION DEL PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTE DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO 2016

**Autor del Instrumento:** USHÑAHUA PUTPAÑA LOIDY

		MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)				
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de la evidencia inherentes a.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal						
TOTAL					40	

I.-OPINION DE APLICABILIDAD: *Instrumento valido para aplicación*

### II.-PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha: Tarapoto, agosto 2016

*Nora Nieto Penadillo*  
Dra, Nora Nieto Penadillo

DNI: 01147688  
Dra. Nora Nieto Penadillo  
DOCENTE

# INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

## I.DATOS GENERALES:

**Apellidos y Nombre del experto:** NIETO PENADILLO NORA

**Grado Académico:** DOCTORA EN CIENCIAS AMBIENTALES

**Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN, UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

**Cargo que desempeña:** DOCENTE EN INVESTIGACION

**Título de la Investigación:** GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE TRASLADO DE PACIENTES Y SU RELACIÓN CON LOS CONFLICTOS LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 DE TARAPOTO 2016

**Instrumento motivo de evaluación:** ENCUESTA PARA RECABAR INFORMACION SOBRE EL CONFLICTO LABORALES ENTRE LOS TRABAJADORES DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE NIVEL 1-3, 1-4 Y EL HOSPITAL II-2 TARAPOTO

**Autor del Instrumento:** USHÑAHUA PUTPAÑA LOIDY

**MUY DEFICIENTE(1)DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4)**

**EXCELENTE(5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán mensurar las variables en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente				X	
ORGANIZACION	Los ítems traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables, en todas sus dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en cantidad y calidad.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems demuestran estar adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencia inherentes a.				X	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGIA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
Subtotal					40	
TOTAL						

II.-OPINION DE APLICABILIDAD: *Instrumento Valido para aplicación*

## III.-PROMEDIO DE VALORACION:

Lugar y fecha: Tarapoto, agosto 2016

Dra, Nora Nieto Penadillo

DNI: 01147688  
DOCENTE



## Anexo N° 04: Validación por Alfa de cronbach

### Gestión de los procesos de traslado

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	25	100,0
Excluido	0	,0
Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	14

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta2	33,68	141,310	,647	,940
Pregunta3	34,00	130,500	,841	,934
Pregunta4	33,80	139,750	,746	,937
Pregunta5	33,80	138,583	,796	,936
Pregunta6	34,28	148,043	,464	,944
Pregunta7	33,96	149,957	,325	,947
Pregunta8	33,88	134,443	,748	,937
Pregunta9	33,68	138,393	,795	,936
Pregunta10	33,96	134,707	,718	,938
Pregunta11	33,40	137,167	,788	,936
Pregunta12	34,04	135,040	,745	,937
Pregunta13	34,00	134,083	,800	,935
Pregunta14	33,88	136,860	,828	,935
Pregunta15	33,88	138,277	,717	,938

## Conflictos laborales

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	12

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta1	36,76	81,773	,773	,884
Pregunta2	36,72	84,627	,664	,890
Pregunta3	37,08	84,577	,805	,883
Pregunta4	37,04	90,373	,522	,897
Pregunta5	36,80	88,167	,562	,895
Pregunta6	36,88	93,360	,358	,904
Pregunta7	36,96	88,290	,500	,899
Pregunta8	36,88	86,360	,701	,888
Pregunta9	37,12	87,693	,653	,891
Pregunta10	36,60	85,833	,721	,887
Pregunta11	36,68	85,977	,641	,891
Pregunta12	36,68	86,727	,570	,895



**Anexo N° 04: Autorización para aplicar instrumento**



**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN**  
**RED DE SALUD SAN MARTÍN**

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

Exp. N° **1472155**

Tarapoto, 14 de noviembre del 2016.

CARTA N° **317** - 2016-DE-RS-SM-ENLACE-RR.HH.

Señora:

LOIDY USHÑAHUA PUTPAÑA

RED DE SALUD DE SAN MARTIN

PRESENTE.

Asunto Aceptación a realizar encuesta.

Por medio de la presente, expreso mi saludo y al mismo tiempo informarle que con fecha 11 de noviembre del 2016, presento solicitud para realizar un sondeo de opinión "Medición Estadística tomada a partir de encuesta destinada a conocer la opinión de sus trabajadores en la **Gestión de los procesos de traslado de pacientes de los Establecimientos de Salud, Niveles 1-3, y 1-4, 2016**", siendo así, las encuestas en mención serán aplicadas a los trabajadores de los establecimientos que se detalla, C.S. Morales, C.S. Nueve de Abril, C.S. Banda de Shilcayo, C.S. Chazuta, C.S. Juan, Guerra, C.S. Sauce. De lo manifestado, **esta Dirección Autoriza realizar dicha Encuesta.**

De usted.

Atentamente



Archivo  
WLZ/JALV/rmg



**Med Cir Willy Lora Zevallos**  
DIRECTOR (e)

Colaborador del C.S. Nueve de Abril

